

제 3 2 1 회 정례회  
보건복지위원회

# 주요업무보고

2023. 11. 9.

서울특별시 사회서비스원

# I. 일반 현황

## 1 기관현황

- **기관명** : 재단법인 서울특별시 사회서비스원
- **소재지** : 서울시 마포구 마포대로 89 포스트타워 5, 12층
- **설립일** : 2019. 2. 28.
- **설립근거**
  - 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률
  - 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영 지원 등에 관한 조례
- **설립형태** : 지방자치단체 출연기관
- **설립목적** : 공공이 사회서비스를 직접 제공함으로써 서비스의 전문성 및 투명성을 높이고 그 질을 향상하여 시민의 다양한 사회서비스 요구에 부응하며 서울시민의 복리 증진에 기여하기 위함
- **사업의 범위** (조례 제4조)
  - 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
  - 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
  - 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
  - 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
  - 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문
  - 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
  - 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
  - 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
  - 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
  - 그 밖에 시장이 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성(이하 “공공성 등”이라 한다)의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

## 2

## 이사회 현황

□ 임원 : 총 10명 (이사 8명, 감사 2명)

('23.9.30. 기준)

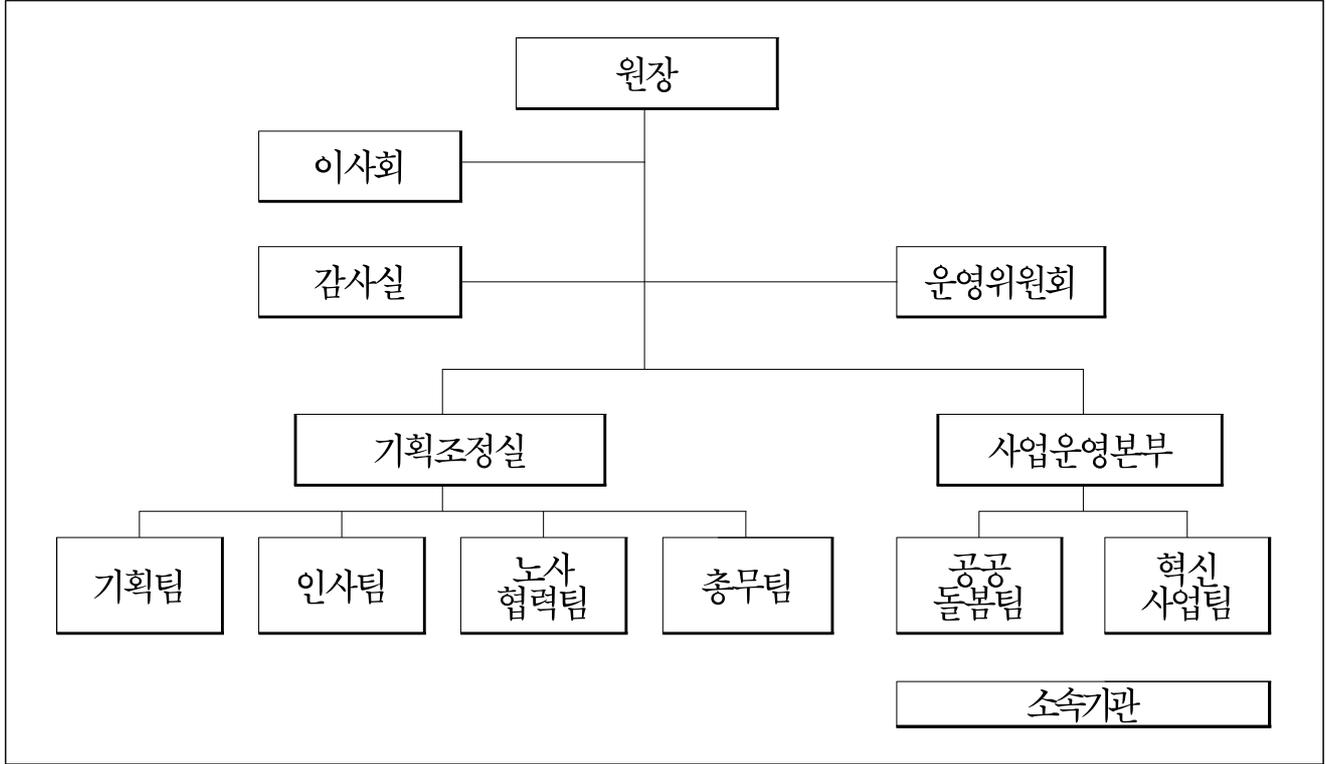
직책	성명	주요경력	임기
비상임이사 (대표이사 직무대행)	조미숙	· 現)서울시 복지기획관 · 現)서울시사회서비스원 대표이사 직무대행	'23.8.16. ~ 후임자 선임시까지
비상임이사 (선임직)	김학문	· 現)설악양지노인요양원 원장 · 前)서울시 보건복지국 서기관	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	박병환	· 現)평화복지재단 사무총장 · 前)홍파복지원 원장	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	양숙미	· 現)남서울대학교 사회복지학과 교수 · 前)서부장애인종합복지관 직업재활팀장	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	이경자	· 現)서울시사회서비스원 송파종합재가센터 요양보호사	'20.5.11. ~ 후임자 선임시까지
	정순구	· 前)서울시립대 도시행정학과 / 강사 · 前)서울시청 / 5급~1급	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	정희영	· 現)숭실사이버대학교 스포츠재활복지학과 교수 · 前)동원대학교 보건운동관리학과 겸임교수	'22.3.1. ~ '25.2.28.
비상임이사 (당연직)	강석	· 現)서울시 재정기획관	'23.7.6. ~ 발령시
비상임감사 (선임직)	최복렬	· 現)분당경찰서 시민청문관 · 前)서울시 감사관	'21.10.28. ~ 후임자 선임시까지
비상임감사 (당연직)	하영태	· 現)서울시 복지정책과장	'21.7.19. ~ 발령시

### 3

## 조직 및 인력

□ **조 직 : 2실 1본부 6팀**

(‘23.10.10. 기준)



□ **인 력 : 정원 572명 / 현원 389명** (계약직·파견직 포함시 총 431명)

(‘23.9.30.기준 / 단위:명)

구분	계	대표이사	일반행정						서비스지원				전문서비스			보육			기능
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	3급	4급	5급	6급	나급	다급	다급	4급	5급	6급	
정원	572	1	-	2	1	10	20	10	1	14	45	17	14	266	55	8	1	95	12
현원	389	1	-	2	0	4	16	6	0	13	30	12	12	177	39	6	0	69	2

※ 제외: 파견직 공무원 1명(사복 5급), 계약직 41명(축택직 9, 기능계약직 1명, 계약직가급 2명, 계약직나급 29명)

※ 포함: 노조지부장 1명 전문서비스 다급에 포함 / 휴직자 전원 현원에 포함

※ (2023. 9. 30. 기준) 현원 389명(정원내)

## □ 부서별 주요업무 (본부)

부서명	주요업무	
감사실	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감사 기본계획 및 소속기관 감사 계획 수립에 관한 사항</li> <li>○ 시 감사활동 평가 추진 및 실적관리에 관한 사항</li> <li>○ 재단 리스크 관리 및 갈등관리에 관한 사항</li> <li>○ 반부패·청렴정책 수립 및 시행에 관한 사항</li> <li>○ 공직기강 확립, 임직원 행동강령에 관한 사항</li> <li>○ 인권경영에 관한 사항, 성별영향 평가 등</li> </ul>	
기획조정실	기획팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [혁신] 재단 혁신계획 수립 및 운영 총괄(부서별 혁신이행사항 점검)</li> <li>○ [혁신] 임금체계 개선 방안 마련</li> <li>○ 중·장기 경영전략 및 경영계획, 경영방침 수립조정에 관한 사항</li> <li>○ 예·결산 등 예산관리에 관한 사항</li> <li>○ 이사회, 운영위원회 운영에 관한 사항</li> <li>○ 대외협력(시 유관부서, 의회 등)에 관한 사항</li> <li>○ 경영평가, 기관장·내부 성과관리에 관한 사항</li> <li>○ 조례, 정관 및 사규 정비·관리에 관한 사항</li> </ul>
	인사팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [혁신] 소속기관 통폐합, 위수탁 종료에 따른 인사관리</li> <li>○ [혁신] 임금체계 개선에 따른 시행 사항</li> <li>○ 중·장기 인력운영계획 수립 및 채용·인사 관리에 관한 사항</li> <li>○ 종사자 역량평가 및 근무평가제도 마련 및 시행에 관한 사항</li> <li>○ 복리후생제도 수립 및 운영, 복무관리에 관한 사항</li> <li>○ 급여관리 총괄</li> <li>○ 내부 교육훈련계획 수립 및 운영에 관한 사항</li> </ul>
	노사협력팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [혁신] 4대 쟁점사항 개선 계획 수립 및 시행 총괄</li> <li>○ [혁신] 노사관계 선진화 계획 수립 및 시행 총괄</li> <li>○ 노동단체 협의 및 노사관리에 관한 사항</li> <li>○ 직원고충처리에 관한 사항</li> <li>○ 산업안전보건 및 건강관리, 감정노동보호 등에 관한 사항</li> <li>○ 경영평가, 기관장·내부 성과관리에 관한 사항</li> <li>○ 법무 및 민원대응 사항</li> </ul>
	총무팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [혁신] 본부 시설 통합 총괄</li> <li>○ [혁신] 혁신 방향, 이행결과에 대한 홍보</li> <li>○ 중·장기 재무관리계획 수립 및 운영에 관한 사항</li> <li>○ 자금관리, 회계결산 및 감사대응, 세무업무 및 조사에 관한 사항</li> <li>○ 각종 수입금 및 출납관리에 관한 사항</li> <li>○ 구매계약 및 계약관리, 자산관리에 관한 사항</li> <li>○ 홍보계획 수립 및 시행, 언론보도 대응</li> <li>○ 시스템 구축 및 전산설비 도입, 전산시스템·소프트웨어 운영 및 유지보수에 사항</li> </ul>
사업운영본부	공공돌봄팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [혁신] 모두돌봄센터 운영(사업, 시설) 총괄</li> <li>○ [혁신] 3대 틈새돌봄 서비스 운영 계획 및 시행 총괄</li> <li>○ [혁신] 데이케어센터 위수탁 운영 종료 총괄</li> <li>○ 긴급돌봄지원단 구성 및 운영에 관한 사항</li> <li>○ 서비스 품질관리 총괄 및 수행에 관한 사항</li> </ul>
	혁신사업팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [혁신] 민간사회서비스 지원 신규사업 개발 총괄</li> <li>○ [혁신] 어린이집 위수탁 운영 종료 총괄</li> <li>○ 민간사회서비스지원 신규사업 개발</li> <li>○ 민간기관지원사업 총괄(교육, 시설점검, 공공자원 개방 등)</li> <li>○ 소속기관(보육) 운영·관리에 관한 사항</li> <li>○ 신규사업 개발</li> </ul>

## □ 2023년 예산

## ○ 예산총괄

(단위:천원)

총 예산	인건비*	운영비	정책사업비	예비비
26,971,853	2,071,175	2,234,194	21,433,664	1,232,820

※ 인건비 : 본부 인건비 (소속기관 인건비는 정책사업비에 포함)

※ 총예산 중 인건비는 17,138백만원으로 63.5% 비중 차지

## ○ 세입예산

(단위:천원)

과 목	2023년	2022년	증 감
계	26,971,853 (84.3%)	35,461,125 (98.3%)	△8,489,273
1. 영업수입(자체)	6,486,603 (77.1%)	6,613,088 (96.7%)	△126,485
2. 출연금수입	4,949,124 (100.0%)	18,879,619 (99.5%)	△13,930,495
3. 보조금수입	5,377,429 (66.9%)	3,300,585 (93.0%)	2,076,844
4. 이자 및 기타수입	1,031,591 (7.6%)	175,108 (69.3%)	856,483
5. 잉여금	9,127,105 (100.0%)	6,492,725 (100.0%)	2,634,380

※ 괄호 안의 수치는 집행율임 ('22년: 연도말 기준 / '23년: 9월말 기준)

※ 이자 및 기타수입 집행율 저조 원인 : 10월~11월 보증금 반환수입 7.8억원 유입

## ○ 세출예산

(단위:천원)

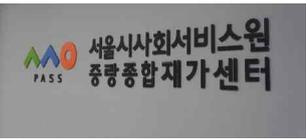
과 목	2023년	2022년	증 감
계	26,971,853 (64.7%)	35,461,125 (71.8%)	△8,489,272
1. 본부 인건비	2,071,175 (69.0%)	2,746,270 (81.9%)	△675,095
2. 본부 운영비	2,234,194 (61.1%)	2,679,130 (92.5%)	△444,936
3. 정책사업비	21,433,664 (68.4%)	24,117,252 (86.0%)	△2,683,588
○ 종합재가센터 운영	13,151,757 (71.1%)	15,161,076 (89.4%)	△2,009,319
○ 주야간보호시설 운영	1,436,284 (66.7%)	1,648,489 (83.8%)	△212,205
○ 국공립어린이집 운영	6,182,498 (65.0%)	5,927,396 (85.6%)	255,102
○ 민간서비스기관 지원	139,788 (44.5%)	161,772 (7.1%)	△21,984
○ 서비스 품질관리	151,000 (39.0%)	335,058 (84.1%)	△184,058
○ 돌봄체계 강화 자원기반 구축	191,500 (26.8%)	351,961 (94.3%)	△160,461
○ 긴급돌봄지원단 운영	49,364 (52.4%)	531,500 (21.0%)	△482,136
○ 반환금	131,473 (100.0%)	-	-
4. 성과급	-	1,263,600 (0.0%)	-
5. 예비비	1,232,820 (0.0%)	4,654,873 (0.0%)	△3,422,053

※ 괄호 안의 수치는 집행율임 ('22년: 연도말 기준 / '23년: 9월말 기준)

5

# 주요 시설현황

시설명	시설현황		
서울시 사회서비스원 (본부)	- 설 치 일 : 2019. 3. 11. - 위 치 : 서울특별시 마포구 마포대로89 포스트타워 12층 - 면 적 : 12층-613㎡ (전용면적), 5층-454㎡ (전용면적) - 주요시설 : 사무공간, 교육실, 회의실 등		
종합 재가 센터 (11)	서대문	- 개 소 일 : 2020. 12. 14. - 소 재 지 : 서대문구 연희로 142(연희동), 2층 - 면 적 : 231㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS	
	양천	- 개 소 일 : 2020. 9. 28. - 소 재 지 : 양천구 목동로 177(신정동), 정동빌딩 8층 - 면 적 : 263㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS	
	도봉	- 개 소 일 : 2020. 11. 18. - 소 재 지 : 도봉구 도봉로136길7(창동), 202호 - 면 적 : 262㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS	
	송파	- 개 소 일 : 2020. 9. 28. - 소 재 지 : 송파구 위례성대로 18(방이동), 금복빌딩 1305호 - 면 적 : 243㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS	
	성동 (장애인 활동 지원)	- 통 합 일 : 2022. 10. 30. ※ 노원센터·성동센터 2개기관 성동센터로 통합 - 소 재 지 : 서울시 성동구 성수일로20, 동일빌딩 6층 - 면 적 : 204㎡ (사무실, 교육실, 상담실, 휴게공간 등) - 주요사업: 장애인활동지원, 돌봄SOS	
	<b>이하 통합 추진중</b>		
영등포	- 개 소 일 : 2020. 9. 28. - 소 재 지 : 영등포구 선유로 130(양평동), 에이스하이테크시티3 203호, 204호 - 면 적 : 192㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS		

시설명		시설현황	
	노원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 소 일 : 2019. 10. 23.</li> <li>- 소 재 지 : 노원구 한글비석로432 기탄빌딩 3층</li> <li>- 면 적 : 275㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS, 발달장애 청소년 방과후 활동서비스</li> </ul>	
	은평	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 소 일 : 2019. 8. 28.</li> <li>- 소 재 지 : 은평구 진흥로77, 와이쓰리빌딩 3층</li> <li>- 면 적 : 242㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS</li> </ul>	
	강서	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 소 일 : 2019. 9. 18.</li> <li>- 소 재 지 : 강서구 공항대로 325, 에이스빌딩 3층</li> <li>- 면 적 : 466㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS</li> </ul>	
	마포	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 소 일 : 2020. 1. 17.</li> <li>- 소 재 지 : 마포구 마포대로 11길 44-81(아현문화건강센터) 2층</li> <li>- 면 적 : 지상 206㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS</li> </ul>	
	중랑	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 소 일 : 2020. 11. 30.</li> <li>- 소 재 지 : 중랑구 중랑역로 62(중화동), 3층</li> <li>- 면 적 : 266㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS</li> </ul>	
데이 케어 센터 (2)	초록숲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 소 일 : 2020. 9. 9.</li> <li>- 소 재 지 : 마포구 마포대로 11길44-81(아현문화건강센터) 지하1층</li> <li>- 면 적 : 366㎡</li> <li>- 주요사업 : 주야간보호서비스</li> </ul>	
	강서 든든	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 소 일 : 2020. 11. 2.</li> <li>- 소 재 지 : 강서구 공항대로2가길 5(공항동), 통합복지센터 2-3층</li> <li>- 면 적 : 242㎡ (생활실, 프로그램실, 사무실, 조리실, 샤워실 등)</li> <li>- 주요사업 : 주야간보호서비스</li> </ul>	

※ 강동종합재가센터 : 2023.10.13. 폐업

시설명	시설현황	
국공립 어린이집 (6)	<p>노원 든든</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020. 3. 1.</li> <li>- 소 재 지 : 노원구 초안산로2라길 26 월계센트럴아이파크 단지 내</li> <li>- 면 적 : 227.5㎡ (원장실, 보육실, 교사실, 조리실, 유희실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 45명 (야간연장 보육 · 장애아 보육)</li> </ul>	
	<p>서대문 든든</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020. 5. 1.</li> <li>- 소 재 지 : 서대문구 거북골로100 래미안루센티아 단지 내</li> <li>- 면 적 : 378.96㎡ (원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 71명 (시간제 보육 · 야간연장/거점형 야간보육)</li> </ul>	
	<p>새우개 하나</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020. 7. 1.</li> <li>- 소 재 지 : 중랑구 용마산로 139 다길17</li> <li>- 면 적 : 591.28㎡ (원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 옥상놀이터 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 68명 (장애아 보육 · 야간연장/거점형야간보육)</li> </ul>	
	<p>응암 행복</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020. 7. 1.</li> <li>- 소 재 지 : 은평구 은평로220 녹번이편한세상캐슬 단지 내</li> <li>- 면 적 : 774.85㎡ (원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 98명 (야간연장 보육장애아 보육)</li> </ul>	
	<p>영등포 든든</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020. 9. 1.</li> <li>- 소 재 지 : 영등포구 대림로35 가길 9</li> <li>- 면 적 : 489.88m2(원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 65명 (다문화 보육장애아 보육거점형야간보육)</li> </ul>	
	<p>강동 든든</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020. 9. 21.</li> <li>- 소 재 지 : 강동구 아리수로93가길 110 리버스트4단지 내</li> <li>- 면 적 : 545m2(원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 95명(야간연장 보육장애아 보육)</li> </ul>	

※ 송파든든어린이집 : 2023.9.30. 수탁 종료

# II. 운영 방향

## 1 비전과 전략

### VISION 2022~2024

미션

공공이 책임지는 사회서비스 창출을 통한  
서울형 사회서비스 선도

비전

사회서비스의 공공성과 전문성 제고를 통한  
공적 돌봄 선도 기관으로서 서울시민의 복지 증진에 기여

경영방침

돌봄24실현

고객중심  
서비스 제공

사회서비스  
지원체계 강화

책임경영 구현

핵심가치

전문역량

고객감동

동반성장

투명경영

슬로건

언제든, 어디서든, 믿음직한 동반자

경영목표

사회서비스  
공공성 강화

아이중심·놀이중심  
보육환경 구축

사회서비스 생태계  
지원체계 강화

안전경영 및  
책임경영 구축

전략목표

지역사회 맞춤형  
돌봄서비스 향상

서울형 공보육  
지원체계 구축

사회서비스  
품질고도화 및  
서울복지플랫폼 강화

사회적 책임강화 및  
지속경영 혁신

전략과제

- ▶ 종합재가센터 운영
- ▶ 적극개입(민간곤란) 사례 비중 및 긴급돌봄 대상 확대
- ▶ 24시간 장애인 돌봄 체계 구축

- ▶ 서울특화 공보육 운영모델 구축
- ▶ 취약계층 공보육 내실화
- ▶ 영유아 건강점검 시스템 구축

- ▶ 서비스 품질관리 체계 강화
- ▶ 지속가능한 사회서비스 환경 구축 및 민간기관 역량 강화
- ▶ 종사자 처우개선 및 인권과 권리보호

- ▶ 사회적가치(인권·안전·윤리경영 등) 확산을 통한 공공성 확립
- ▶ 근로자 안전보건 관리 강화
- ▶ 성과중심 조직역량 및 경영효율 관리 역량 강화

## “공공이 책임지는 사회서비스 창출”

구분	분야	지 표 명	단위	2022	2023	2024
사회 서비스 공공성 강화	종합재가 센터운영	종합재가센터 운영	개소	12	12	12
		종합재가 이용자 만족도	점	94.6	94.8	95
		주야간보호시설 운영	개소	2	2	2
		종합재가센터 서비스 이용 (데이케어 이용 포함)	명	1,850	1,870	1,880
	긴급돌봄	돌봄 SOS 서비스 제공 (총 서비스 제공 건수 중 돌봄SOS 비율)	비율(%)	33.5	45	50
	긴급돌봄서비스	명	160	160	180	
아이중심 놀이중심 보육환경 구축	국 공 립 어린이집 운영	국공립어린이집 운영	개소	7	7	7
		국공립어린이집 이용자 만족도	점	88.7	90.0	90.2
지원체계 강화 및 안전경영 구축	서비스 품질 고도화 및 사회적 책임 강화	종사자 역량 강화 교육	건	84	85	90
		근로자 안전보건 관리	건	7	7	7
		민간기관 교육지원	건	52	50	50
		민간기관 상담 및 컨설팅	건	7	10	10

# III. 혁신계획 추진현황

## 1. 추진 전략

혁신요구	공공돌봄기관의 정체성 및 차별성 필요	조직 운영의 비효율 발생
------	----------------------	---------------

개선목표	공공돌봄 기관으로의 정체성 회복 및 강화
------	------------------------

개방 선향	실행과제	추진실적('23.10월 기준)
고비용 저효율 개선	① 종합재가센터 통합 운영	▶ 12개 → 5개소 통합운영 연 3.8억 절감 [즉시] ▶ <b>종합재가센터 통합 추진중</b> → 강동센터 폐업(10.13.) 및 연내 순차적 폐업예정 (성동, 은평, 강서, 마포, 중랑, 영등포)
	② 조직 슬림화 및 본부 시설 통합	▶ 사무실 운영 축소로 연 2.4억 절감 [즉시] ▶ 조직개편 및 경영진 임금동결 등 [즉시] ▶ 5층 사무실 <b>12층 통합이전 완료</b> ('23.10월) ▶ 3실 8팀 → <b>2실 1본부 6팀</b> 본부 조직 개편 단행 ('23.10.10. 附)
	③ 임금체계 개선	▶ 전문서비스직 '기본급+성과급제' 도입 ['24년 1월까지] ▶ <b>임금체계 개편 연구용역 착수</b> ('23.9월) 및 중간보고회 실시 ('23.10월) → <b>적정 소정근로시간 기준안</b> 등 마련 논의
종사자 중심 근로조건 개선	④ 단체협약 개선 및 이용자 중심 근무체계 개선	▶ 4대 쟁점사항 개선 ① 이용자중심 근무체계 변경 ② 질병 휴직 제도개선 ③ 고령자 축적직 재고용 ④ 인사 자율성 확보 ['23년 12월까지] ▶ <b>24시간 근무체계 변경협의</b> (돌봄서비스노조, 패스유니온) / *공공운수노조 - 협의 지속 ▶ <b>축적계약직 '당연 전환' → '제한경쟁' 채용</b> 으로 개선 ('23년 상.하반기 진행) ▶ <b>4개 센터 통합시 '협의' 로 진행 완료</b> 향후 대량 인사시 인사자율권 기반 마련
공공역할 부재 개선	⑤ 3대 틈새돌봄 서비스 강화 (중증치매, 외상, 정신질환)	▶ 3대 틈새돌봄 및 돌봄SOC 연장지원 강화 [즉시] ▶ 3대 틈새돌봄 및 돌봄SOC+ 대상자 확대 의뢰체계 구축: 서울시, 서울시복지재단 실무협의 및 25개 자치구 안내* ('23.9월) * 종합재가센터 통폐합 따른 매칭 자치구 조정사항, 돌봄SOC+ 대상자 확대 등
	⑥ 어린이집 및 데이케어센터 수탁운영 종료	▶ '23.9.30. 송파든든어린이집 운영 종료 ▶ <b>송파어린이집 운영종료 (9.30.)</b> ▶ 그 외 5개 어린이집 수탁종료 관련 자치구와 협의 지속 (10월 중) ▶ <b>데이케어센터 중도 수탁해지 공지</b> (재단 → 자치구, '23.9.27.)
	⑦ 민간 사회서비스 지원 신규사업 개발	▶ 사회서비스 공급주체 다변화 품질관리맞춤형 관료 ▶ <b>창장년기구 생활형 사회서비스 컨시어지 사업추진</b> : 컨소시엄 구성 (7곳), 업무협약 (1건) 등 ▶ <b>중사자 역량강화사업 보수교육 등 [즉시]</b>

## 2. 과제별 추진실적 및 향후 추진계획

### 1 고비용 저효율 개선

#### 실행과제 ① 종합재가센터 통합 운영 (12개소 ▶ 5개소) [즉시]

권역별 종합재가센터 4개소와 장애인활동지원센터 1개소로 통폐합 추진

#### 추진계획

- (통합운영) 12개 센터 ⇨ 5개 센터 (권역별4, 장애인활동지원1)
  - 전문서비스직 현장 직접 출퇴근 확대로 효율적 운영 추진
  - 기존 돌봄서비스 이용자 불편이 없도록 요양보호사 교체 최소화 추진
- (절감예산) 센터 개소 축소에 따른 임차비용 절감: 연 6억1천만원



#### 추진실적 ('23.10월 기준)

- 종합재가센터 통폐합 완료 (권역별 4개소)
  - 권역별 모두돌봄센터(안): 종합재가센터 4개소(서대문, 양천, 도봉, 송파)
  - 임대차 계약 종료 및 폐업신고 완료센터: 6개소(강동, 성동, 은평, 강서, 마포, 중랑) : 10. 13.(강동), 11. 6.(성동), 12. 31.(은평, 강서, 마포, 중랑)
  - 폐업신고 예정 : 2개소 (영등포 / 노원)
- 장애인활동지원기관 이전 완료('23.10.6.)
  - 성동종합재가센터에서 장애인활동지원기관 신규 사무실로 이전



## 실행과제② 조직 슬림화 및 본부 시설 통합 [즉시]

조직 슬림화로 비효율적 조직 구조 개편 추진 및 본부 사무실 통합을 통한 비용 절감

### □ 추진계획

- (조직슬림화) 3실 8팀 → 2실 1본부 6팀 본부 조직 개편 및 경영진 임금 동결, 신규채용 최소화 등
- (통합활용) 5층 임차계약 만료 후 12층 통합 활용
  - 5층 경영관리실(경영관리팀, 재무회계팀)의 12층 이전
- (절감예산) 5층 임차비용 전액: 연 2억4천3백만원
  - 사무공간 통합에 따라 12층 가설 및 5층 원상복구(계약사항) 비용 소요

### □ 추진실적 ('23.10월 기준)

- 3실 8팀 → 2실 1본부 6팀 본부 조직 개편 단행 (10.10. 附)
  - 유기적 업무 연계를 위하여 기존 2실(기획조정실, 경영관리실) → 1실로 통합
  - 업무총괄조정 역할 위한 실-본부-팀 체계 구성하여 조직슬림화 단행
  - 직위공모제 통한 팀장 배치로 긴장감 있는 조직운영
- 5층 경영관리실 사무실 12층 통합이전 완료 (10.10.)
  - 10.10.부 조직개편 반영 5층 경영관리실(경영관리팀, 재무회계팀) 이전 완료

### □ 향후일정

- 개편 조직체계 下 슬림화된 운영으로 조직효율성 제고 및 경영진 임금 동결, 신규채용 최소화 등

과업명	추진일정									
	'23년			'24년						
	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	
• 5층 → 12층 사무실 통합 및 후속조치										
• 조직 슬림화 후속 이행 (운영 효율화 등)										

작성 자

기획조정실장 박경원 ☎6925-3697

총무팀장 전병학 ☎070-7714-4554

담당: 장진숙 ☎2038-2798

## 실행과제 ③ 임금체계 개선 [’24년 1월까지]

전문서비스직 월급제를 기본급+성과급제로 변경하여 효율적·효과적 돌봄서비스 제공

### □ 추진계획

- 현행 고정 월급제 → 기본급 + 성과급제로 더 효과적인 돌봄 제공
- 기본급: 소정근로시간(기본급) 일 8시간 → 일 4~6시간제 변경 검토
- 성과급제 마련시 고려 사항
  - ① 초과 및 추가 서비스 시간 ② 서비스 난이도 ③ 민간근란 정도
  - ④ 이동시간 ⑤ 전문성 향상 노력도(교육시간 등)

▶ ~’23.10월 限 연구용역 추진: 소정근로시간, 적정근로시간, 성과급 기준 마련 등

### □ 추진실적 (’23.10월 기준)

- ’23.9.8. 착수보고회 진행: 사업수행방안 공유 및 의견 수렴
  - ※ ’23.10.13. 중간보고회 진행: 기본급+성과급제, 적정 소정근로시간 논의
- 임금체계 개선 전문자문위원회 1차회의 실시예정 (’23.10월말)
  - 연구용역 중간보고회 결과자문 및 추가검토 관련 의견 수렴
  - ※ 전문자문위원 구성: 인사·노무 전문가, 사회복지 전문가 등

### □ 향후일정

- ’23.10월말 연구용역 완료 예정
- ’23.10월~12월: 전문 자문위원회 운영 및 노동조합 협의

과업명	추진일정									
	’23년			’24년						
	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	
• 임금체계 개편 연구용역 추진										
• 임금체계 관련 전문 자문위원회 운영										
• 전문서비스직 기본급+성과급제 도입										

작성 자 기획조정실장 박경원 ☎6925-3697

기획팀장 이금희: ☎2038-8673

담당: 황보승 ☎6949-6341

## 2 종사자 중심 근로조건 개선

### 실행과제 ④ 단체협약 개선 및 이용자 중심 근무체제 개선 [23년 12월]

‘4대 쟁점과제’를 반영한 단체협약 개선으로 이용자 중심 근무체제 마련

#### □ 추진계획

○ 이용자 중심 근무체제 마련을 위한 단체협약 개선 과제

쟁점구분	주요 쟁점	
	기존 단체협약	개 선 안
① 이용자 중심 근무체제	1일 8시간, 1주 40시간/5일 근무 기준 야간업무 배정 시 노사협의 필수	24시간 근무체제 동의 요청
② 질병휴직	최대 2년의 질병휴직 기간 중 기본급 100% 지급	1년 이하는 통상임금의 70% 지급, 1년 초과 2년 이하는 통상임금의 50% 지급 / 그 이후는 무급
③ 고령자재고용 (정년 퇴직자 계약직 전환)	퇴직자 중 희망자를 최대 3년까지 계약직으로 재고용한다.	퇴직자 중 희망자를 계약직으로 재고용할 수 있으며, 다만, 재고용 관련 제반 사항은 조합과 별도 협의
④ 인사 자율성 확보	조합원 10인 이상 대량인사는 사전협의	인사 관련 규정 삭제 요청

#### □ 추진실적 ('23.10월 기준)

쟁점구분	개 선 안	추진사항
① 이용자 중심 근무체제	24시간 근무체제 동의 요청	2노조(돌봄서비스노조), 4노조(패스유니온) 합의 완료(단체협약) * 1노조(공공운수노조) 협의 중
② 질병휴직	1년 이하는 통상임금의 70% 지급, 1년 초과 2년 이하는 통상임금의 50% 지급 / 그 이후는 무급	2노조(돌봄서비스노조), 4노조(패스유니온) 합의 완료(단체협약) * 1노조(공공운수노조) 협의 중
③ 고령자재고용 (정년 퇴직자 계약직 전환)	퇴직자 중 희망자를 계약직으로 재고용할 수 있으며, 다만, 재고용 관련 제반 사항은 조합과 별도 협의	축탁계약직 '당연전환' → '제한경쟁' 채용으로 개선 ('23년 상, 하반기 진행중)
④ 인사 자율성 확보	인사 관련 규정 삭제 요청	인사자율권 기반 마련 협의중



### 3 공공역할 부재 개선

#### 실행과제 ⑤ 3대 틈새돌봄 서비스 강화 [즉시]

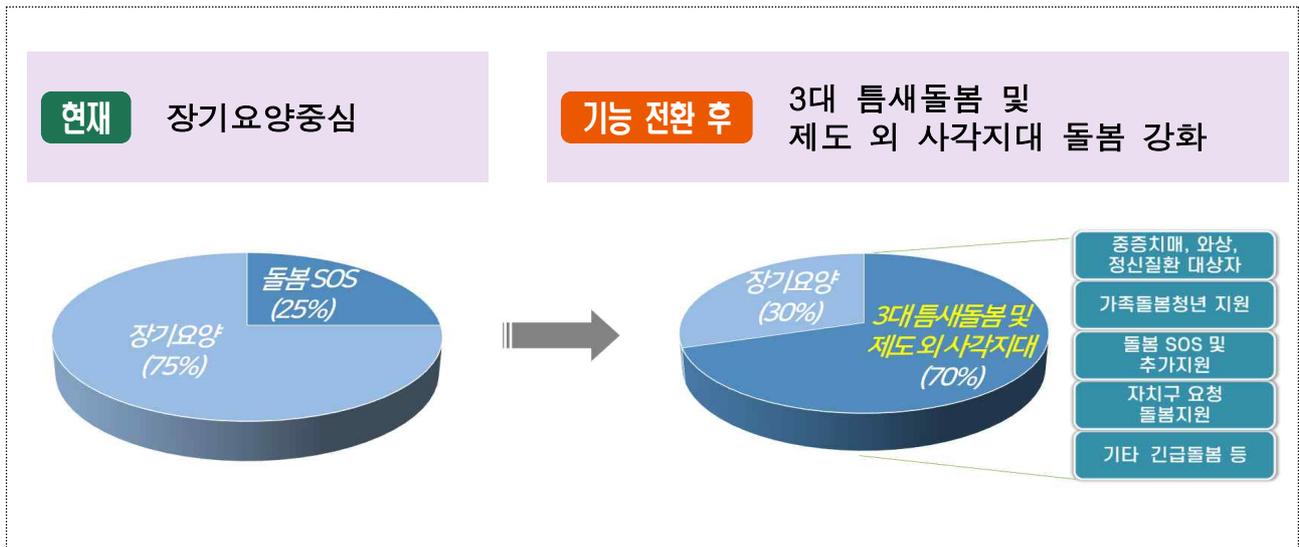
재가장기요양 및 돌봄SOS<sup>1)</sup> 서비스를 민간과 차별화하고  
민간곤란 사례(3대 틈새돌봄)와 가족돌봄청년 등 제도 외 사각지대 지원 집중

#### □ 추진계획

○ 서비스 범위 변경으로 민간과 차별화: 3대 틈새돌봄 중심

- (3대 틈새돌봄) 중증치매, 외상, 정신질환
- (사각지대 지원) 가족돌봄청년 지원, 돌봄SOS 추가지원, 자치구 요청 긴급돌봄 등
- (사업 비중 전환) 민간기관과 중복되는 재가장기요양 점진 축소(최종 30% 이하)

※ 장기요양서비스 비율은 '3대 틈새돌봄 및 제도 외 사각지대' 서비스 규모에 따라 단계적 축소



1) <돌봄SOS 서비스> 사업 주관: 서울시 안심돌봄복지과, 서울시복지재단

- 지역 내 긴급하고 일시적인 돌봄욕구(돌봄공백)에 대응하여 공공이 직접 제공하는 맞춤형 돌봄서비스
- 일시재가, 단기시설, 동행지원, 주거편의, 식사지원 중 서울시사회서비스원은 일시재가, 동행지원 제공
- 주요대상: 중장년(만50~54세), 어르신(만 65세 이상), 장애인(만6세 이상)대상
- ※ 장기요양 및 장애인활동지원 등 사회보장제도 미적용 대상에 한함

작성 자 사업운영본부장: 구자현☎2038-8670 공공돌봄팀장: 김윤선☎070-7771-1121 담당: 신혜영☎6949-6347

## (1) 3대 틈새돌봄(중증치매, 와상, 정신질환) 발굴 및 지원 확대

- (3대 틈새돌봄 대상 확대) 민간기관에서 서비스 제공에 어려움(인력 부족, 수익성 결여, 고난이도 등)이 있던 '3대 틈새돌봄 대상자' 연계 및 지원 확대

### 2022년 서울시 돌봄SOS 일시재가 이용자 중 3대 틈새돌봄 대상 현황(추정치)

합계	정신질환*	와상**	중증치매***	비고
1,663명 (전체 대비 13%)	734명	489명	440명	2022년 서울시 돌봄SOS 일시재가 이용자:12,863명

\* 저장강박, 조현병, 알콜중독 등의 정신질환으로 일상생활 수행이 어려운 대상

\*\* 질병, 노환, 장애 등으로 인해 24시간 누워서 생활할 수 밖에 없는 대상

\*\*\* 치매대상자 중 공격행동, 망상, 도둑강박 등의 증상으로 일상생활 수행이 어려운 대상

- (의뢰체계 구축) 돌봄SOS 일시재가 의뢰 대상자 중 3대 틈새돌봄 대상자 서울시사회서비스원 중점 연계

## (2) 돌봄SOS + : 돌봄SOS 이용자 중 '사각지대, 추가적인 돌봄 필요 대상 지원

- 자치구가 예산을 모두 소진한 상황에서 돌봄이 필요한 대상자가 있는 경우  
→ 자치구 의뢰를 통해 돌봄서비스 요청시 '돌봄서비스' 제공

### 2022년 서울시 돌봄SOS 서비스 연장의뢰 현황

- 서비스 연장의뢰(60시간 초과이용자)건 858명 · 2회 이상 연장 의뢰건 479명
- 주요 연장이유
  - ① 장기요양등급, 장애인활동지원 판정 결과통보 전까지 돌봄공백 발생하는 경우
  - ② 건강상태가 심 하게 악화되었으나 돌봄 가족이 없는 경우
  - ③ 타 돌봄제도 탈락 등 연계할 자원이 없는 경우
  - ④ 기타 정신질환, 치매환자 등 24시간 돌봄이 필요한 경우 일찍 수가한도 초과

- 돌봄SOS 이용자가 개별 한도 소진 후에도 추가적인 돌봄이 필요하나 자부담 여력이 없는 경우

→ 자치구 의뢰를 통해 돌봄 서비스 요청시 '추가지원 돌봄서비스' 제공

- (연 300명 이상 확대 추진) 사회안전망 강화 등 공공돌봄의 역할 수행

※ '23.1~9월 돌봄SOS+ 추진실적 254명( 2,389건/ 6,668.7시간) 서비스 제공

- 추가 서비스 요청자 1인당 (2개월 기간 내) 72시간 제공

- 돌봄SOS 기본 60시간+추가 1회 72시간(1회연장가능) ※ 사회서비스원 표준운영지침 기준

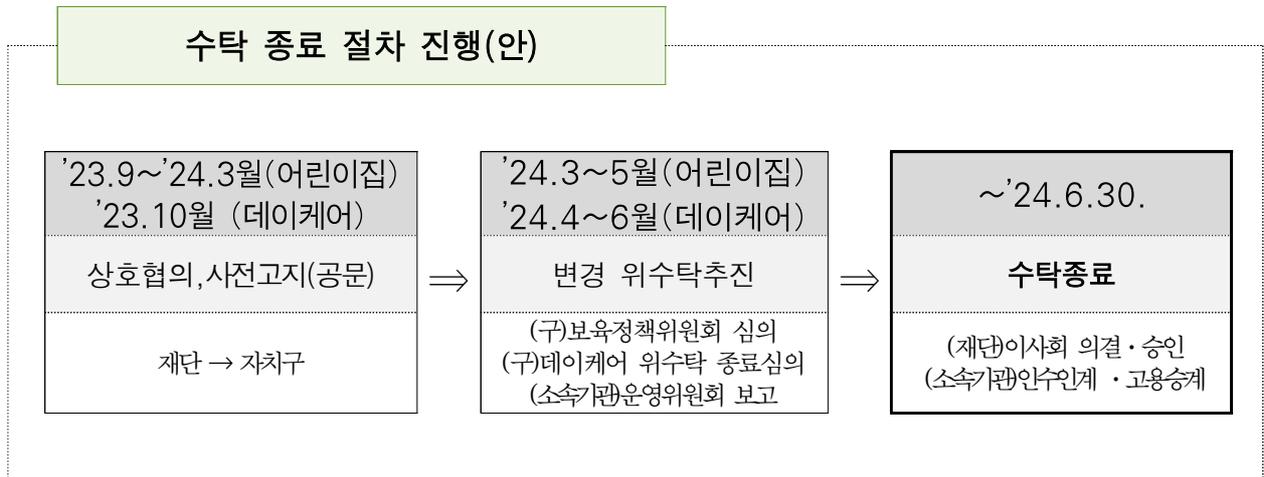


## 실행과제 ⑥ 국공립어린이집 및 데이케어센터 수탁 운영 종료 [즉시]

수탁운영 중단으로 민간 중복사업 배제 및 예산 운영 효율성 제고

### □ 추진계획

- 운영종료 추진: ('24년 상반기 내) 전체 수탁 운영 종료 추진
- 혁신(안) 확정 후 자치구별 수탁해지 상호협의를와 사전고지 행정절차 진행



### ○ 국공립어린이집 운영현황

연번	어린이집명	개원일	위수탁 종료일	비고
1	송파든든	'21.3.1.	'26.2.28.	'23.09.30. 운영종료 완료
2	서대문든든	'20.5.1.	'24.10.31.	'24.10.31. 수탁종료 예정
3	노원든든	'20.3.1.	'25.2.28.	협약가능(협의 후 사전고지)
4	은평응암행복	'20.7.1.	'25.6.30.	사전고지 12개월 이전
5	종량새우개하나	'20.7.1.	'25.6.30.	사전고지 18개월 이전
6	강동든든	'20.9.21.	'25.7.16.	사전고지 3개월 이전
7	영등포든든	'20.9.1.	'25.8.31.	사전고지 3개월 이전

### ○ 데이케어센터 운영현황

시 설 명	개소일	수탁종료일	비고
마포구립초록숲	'20.9.9.	'24.12.20.	사전고지: 6개월 이전 통보
강서구립든든	'20.11.2.	'25.2.14.	

작성 자

사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670

공공돌봄팀장: 김윤선 ☎070-7771-1121

혁신사업팀장: 김현정 ☎2038-8541

담당: 신혜영 ☎6949-6347

담당: 정지숙 ☎2038-8718



## 실행과제 ⑦ 민간 사회서비스 지원 사업 발굴

민간 사회서비스 지원을 위한 신규사업을 추진하여 민간 서비스 질 향상

### (1) 사회서비스 공급주체 다변화사업 [즉시]

#### □ 추진계획

- 2023년 사회서비스 공급주체 다변화사업 공모 선정되어 추진
  - (사업명칭) 1인 청·장년가구 생활형 사회서비스 컨시어지 사업
  - (사업내용) 청장년층 대상 일상, 건강, 안전서비스를 맞춤형 통합서비스 제공

#### □ 추진실적

민간 지원	내용	날짜
사업 선정	사회서비스 공급주체 다변화사업 최종 선정	'23.4.24.
업무협약	다양한 서비스 제공기관과 업무협약 (7곳)	'23.5.24.
성장 지원	서비스 제공기관의 맞춤형 컨설팅(2회)	'23.6.22./8.24.
	서비스 종사자 역량강화 교육(5회, 10시간)	'23.7.20.~ '23.9.26.
컨소시엄 관리	생활형사회서비스 제공기관 자문회의(1회)	'23.8.29.
	다변화사업 관련 다양한 주체와 네트워크 (12회)	'23.3~8월

#### □ 향후일정

- 사회서비스 공급주체의 성장지원·컨소시엄 관리
  - 컨소시엄단의 요구에 따른 맞춤형 교육(컨설팅) 제공
  - 사업 워크숍, 성과 평가회를 통한 컨소시엄단의 네트워크 관리
- '24년 사회서비스 다변화사업 모델 확장 추진(예정)

과업명	추진일정									
	'23년			'24년						
	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사회서비스 공급주체 성장지원·컨소시엄 관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성장지원을 위한 맞춤형 교육(컨설팅) 제공</li> <li>- 워크숍, 성과 평가회를 통한 네트워크 관리</li> </ul> </li> </ul>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사업모델을 확장하여 추진(예정)</li> </ul>										

작성 자 | 사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670    혁신사업팀장: 김현정 ☎2038-8541    담당: 이여경 ☎8405

## (2) 품질관리 맞춤형 컨설팅 사업 [즉시]

### 추진계획

- 시도 사회서비스원 품질관리 맞춤형 컨설팅 사업 진행
  - (사업대상) 서울 소재 '22년 품질평가 미흡기관(D, F) 36곳
    - \* 총 39곳(가사간병 방문(14곳), 산모·신생아 건강관리(25곳)) 중 컨설팅 참여 3곳 제외
  - (운영내용) 대상기관에 컨설팅위원(2인 1조)으로 3~4회의 맞춤형 컨설팅 실시
  - (주요역할) 사전 욕구사후 만족 조사, 컨설팅 위원 배치, 현장 모니터링 등

### 추진실적

- 총 3개 기관 대상 컨설팅 추진 중
  - 대상: 기관별 각 2명, 4회/3회/3회
- E나라도움 보조사업자 등록 및 중앙사회서비스원 예산 교부 완료

### 향후일정

- 컨설팅 1개 기관 현장 모니터링 예정 ('23.11월 중순)
- 컨설팅 완료 후 결과 보고서(사후 만족 조사), ('23.11월말)

## (3) 요양보호사 보수교육 지정 사업 [즉시]

### 추진계획

- 요양보호사 보수교육 의무화 개정 추진 중(노인장기요양보험법 시행령)
  - 2023년 8월~10월 시범운영 → 2024년 시행 예정
  - 시범운영 후 최종 세부 지침 확정 예정 ('23.12월 말 ~ '24년 초)
- 2024년 요양보호사 보수교육 지정 사업 공모 추진

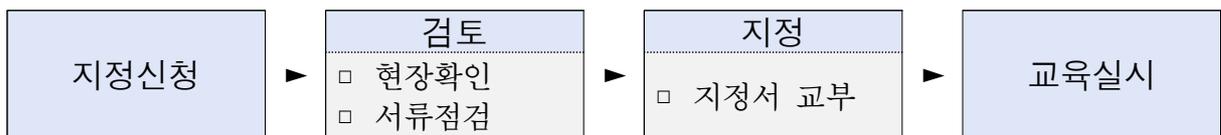
## □ 추진실적

- 건강보험공단 요양보호사 보수교육 기관 지정 기준 마련
  - 강사 인력 자격 요건 충족 (노인복지법 시행규칙 요양보호사 교육기관 교·강사 기준)
    - ➔ 서울시사회서비스원 내 교육기관 교·강사 기준 충족 인력 보유
  - 연간 보수교육 계획 준비 및 최근 2년 내 요양보호사 교육 실적
    - ➔ 민간지원사업 교육 실적 보유 ('23.9.30.기준/ 단위: 회,명)

주요 지원내용	2020년	2021년	2022년	2023년
교육지원	1(8)	37(502)	52(737)	75(1,472)

## □ 향후일정

- '23년 요양보호사 보수교육 시범운영 지역 시행 후 공모 참여
  - '23.8월~10월 보수교육 시범운영 지역: 5개 (대구, 경북, 경남, 울산, 부산)
  - 서울시 보수교육 기관 모집은 추후 예정
  - 공모 전 필요한 장소, 시설기준, 직원 배치 등 구비
- 건강보험공단 요양보호사 보수교육기관 지정 절차



## (4) 사회복지사 및 보육교사 역량강화 사업 [즉시]

### □ 추진계획

- (보수교육) 보수교육 위탁 운영을 통해 교육의 질 향상 도모
  - 사회복지사 및 보육교사의 교육 수요 및 현장 대응에 부합한 전문 교육 제공
  - 기존 보수교육과의 차별화를 통해 다양한 교육 선택권 부여
  - 위탁운영 기준, 시설, 인력, 세부 사업 운영방안 등 중장기적 접근 모색
- (예비 현장 인력풀 교육) 사회복지사 및 보육교사 대상 현장실무교육
  - 사회복지사 및 보육교사의 취업 전 소양교육 제공을 통한 역량강화
  - 졸업 및 취업예정자, 재취업예정자 등 취업 희망 인력 대상
  - 법정 의무교육 중심의 기본 교육, 현장 실무 전문성 강화 교육 등 구성

### □ 추진실적

#### ○ 사회서비스 종사자 보수교육 관련 제도 검토

- 「사회복지사업법 제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등) ②항」에 따라 보건복지부령으로 정하는 기관 또는 단체에 보수교육 운영 위탁 가능
  - ※ 「사회복지사업법 시행규칙 제5조 ⑤항」 보수교육에는 사회복지윤리 및 인권보호, 사회복지정책 및 사회복지실천 기술 등이 포함되어야 함
    - 현재 서울지역 보수교육 위탁기관: 한국사회복지사협회(서울시사회복지사협회)
- 「영유아보육법 제51조의2(업무의 위탁)」에 따라 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 업무를 공공기관 또는 민간기관·단체 등에 위탁 가능
  - 현재 서울지역 보수교육 위탁기관: 덕성여자대학교 외 13개 기관

### □ 향후일정

- 23년 11월 한국사회복지사협회 등 보수교육 신청을 위한 업무 추진 협의
- 24년 2월 예비 현장 인력풀 교육을 위한 현장 실무교육 방안 마련

#### (4) 가족요양보호사 관리·지원 사업 [중장기]

##### □ 추진계획

- 가족요양보호사를 권역별 모두돌봄센터에 등록하여 관리·지원  
➔ 가족요양보호사의 수수료 부담 경감 지원

##### □ 추진실적

- 현재 종합재가센터는 방문요양기관으로 별도 신청 없이 시행 가능
- (가족요양제도) 요양보호사 자격증을 취득한 가족이 등급 받은 수급자에게 요양보호서비스를 직접 제공
- (가족요양보호사 현황) 2022년 12월말 기준 전국 94,159명
  - 전체 방문형 재가급여활동 요양보호사(326,291명)의 28.9% 차지

##### 가족요양 자격요건

- 수급자가 노인장기요양법에 의한 등급 판정을 받은자(인지등급자 제외)
- 서비스를 제공하려는 자는 가족의 범위에 포함되어야 함  
(배우자, 직계혈족 또는 직계혈족의 배우자, 형제자매, 배우자의 형제자매 및 직계혈족)
- 수급자가 장기요양등급 1~4등급인 경우 치매 여부와 관계없이 가족이 요양보호사 자격증만 있으면 가능(단, 5등급 치매는 치매전문교육 이수 필요)
- 요양보호사 자격증 보유자 가족이 다른 직업 근무 시간이 월 160시간 미만이어야 함(가족 요양 시간 제외)

- (가족요양보호사 급여) 1일 1시간 월 20일 제한: 소속 기관에서 지급
  - ※ 기관에 따라 급여차이가 있으나 일반적으로 60분 20일 시 급여 약 30~40만원(예외) 65세 이상의 배우자가 그 배우자를 돌보는 경우, 치매 환자를 돌보는 경우는 월 31일, 하루 90분으로 급여 산정 가능(급여 약 70~80만원)

##### □ 향후일정

- 23년 12월 가족요양보호사 지원사업 공공돌봄팀 등 협업 논의

---

# 세부사업 추진계획(서면보고)

---

## □ 추진목적

- 장기요양사업(방문요양, 방문목욕, 방문간호)의 운영을 통해 돌봄 서비스 공공성 확보 및 지역사회 돌봄체계 구축

## □ 사업개요

- 사업근거: 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례
- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 종합재가센터 12개소
- 사업내용: (재가장기요양사업)방문요양, 방문목욕, 방문간호 등 제공

### 장기요양서비스 공공성 강화 및 지역사회 돌봄체계 구축

1	방문요양	2	방문목욕	3	방문간호
	요양보호사가 이용자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사 및 일상생활지원, 정서지원, 인지활동지원 등을 제공		요양보호사 2명이 목욕 설비를 갖춘 장비를 이용하여 이용자의 가정을 방문하여 목욕제공		간호사가 방문간호 지시서에 따라 이용자의 가정 등을 방문하여 간호, 요양에 관한 상담 등을 제공
	신체활동지원		목욕 전		직접간호
	식사 및 투약관리, 개인위생활동, 몸단장, 체위변경, 이동도움, 배설도움, 신체기능 유지·증진활동 등		욕조준비, 목욕준비(이용자 상태관찰, 욕조로 이동, 옷벗기, 입욕)		욕창 및 상처소독, 배설관리, 영양관리, 질병관리
	인지활동지원		목욕 중		통합돌봄
	회상훈련, 기억력 향상 활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동훈련		몸씻기, 얼굴, 손/팔, 발/다리, 가슴/배, 등/엉덩이, 머리감기		방문요양 욕구사정, 기능평가, 응급상황대처, 필요시 모니터링 동행
	일상생활지원		목욕 후		감염예방활동 점검
	외출동행(장보기, 산책, 물품구매, 병원이용), 이용자의 방안 청소 및 환경관리, 세탁, 식사준비, 설거지		관리(물기제거, 옷입기), 주변정리		지속적인 감염예방활동, 긴급 돌봄지원단 교육 및 의료지원
	정서지원				
	말뱃, 의사소통 도움 등				

## □ 추진실적

(’23.9.30. 기준)

시설명	개소지	요양보호사(명)				이용자 실적(건)	주요실적(누적,건)				
		현원	퇴장	전일	파트		총계	방문 요양	방문 복욕	방문 간호	심층 상담
합계	12개소	181	11	156	14	39,518	32,671	356	322	1,051	5,118
성동종합 재가센터	’19.7.23	21	1	19	1	5,238	4,450	-	322	93	373
은평종합 재가센터	’19.8.28	21	1	20	0	4,457	3,810	173		63	411
강서종합 재가센터	’19.9.18	16	1	12	3	3,709	2,822	73		59	755
노원종합 재가센터	’19.10.23	22	1	17	4	5,022	3,679	-		138	1,205
마포종합 재가센터	’20.1.17	14	1	12	1	2,785	2,627	-		8	150
영등포종합 재가센터	’20.9.28	18	1	17	0	2,829	2,408	-		154	267
송파종합 재가센터	’20.9.28	17	1	13	3	2,352	1,677	-		105	570
양천종합 재가센터	’20.9.28	14	1	12	1	3,303	2,476	44		93	690
도봉종합 재가센터	’20.11.18	14	1	13	0	3,208	2,760	66		138	244
중랑종합 재가센터	’20.11.30	15	1	13	1	2,964	2,646	-		117	201
강동종합 재가센터	’20.12.14	0	0	0	0	1,898	1,721	-		41	136
서대문종합 재가센터	’20.12.14	9	1	8	0	1,753	1,595	-		42	116

### ○ 2023년 서비스 일평균 제공시간 및 서비스 매칭률

구분	서비스매칭률(%)		일평균제공시간	
	요양전일	요양반일	요양전일	요양반일
1월	87.1	85.6	5.2	2.6
2월	94.7	84.2	5.7	2.5
3월	94.9	89.8	5.7	2.7
4월	96.4	90.7	5.8	2.7
5월	98.2	96.7	5.9	2.9
6월	97.8	89.2	5.9	2.7
7월	100.2	92.1	6.0	2.8
8월	98.2	100.7	5.9	3.0
9월	98.0	103.4	5.9	3.1
누적	96.1	92.3	5.8	2.8

## □ 추진목적

- 장애인활동지원사업 상시지원체계를 구축하여 이용자 중심의 서비스 제공 및 제도적 사각지대 지원, 장애인지원사업 공공성 확보

## □ 사업개요

- 사업근거: 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례
- 사업대상
  - 기존 사업대상: 등록 장애인 및 사업별 세부 요건에 부합하는 이용자
  - 신규 사업대상: 미등록 장애인 또는 제도적 한계로 인하여 지원 대상이 되지 못하거나 실질적 지원에 제한이 있는 돌봄 사각지대 장애인

구분	장애인활동지원서비스
목적	· 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원 급여를 제공하여 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인 삶의 질 향상
대상	· 만6세 이상부터 만65세 미만 「장애인복지법」상 등록 장애인
주요 서비스	· 장애인활동지원(신체지원, 가사지원, 사회 활동지원) · 방문목욕 · 방문간호

## □ 추진실적 (‘23.9.30. 기준)

시설명	장애인활동지원사(명)				장애인활동지원서비스(건)			
	현원	팀장	전일	파트	총계	활동지원	심층상담	일반상담
성동장애인 활동지원센터	40	2	27	11	6,326	6,128	12	186

- 2023년 서비스 일평균 제공시간 및 서비스 매칭률

구분	서비스매칭률(%)		일평균제공시간	
	활동전일	활동반일	활동전일	활동반일
1~9월	82.3	107.7	5.8	3.2

## □ 향후일정

추진방향	사업내용
민간기관과의 동일사업 외 공공성 강화를 통한 제도적 사각지대 지원사업 검토 및 추진	· 최중증 발달장애인 대상으로 하는 돌봄지원 체계 마련 - (하반기) 발달장애인 틈새돌봄사업 추진 예정
장애인활동지원사업의 상시지원체계 (24시간 돌봄체계) 마련	· 전문서비스직의 통상적 근무시간(9~18시) 외 다양한 근무형태 (야간, 주말) 운영
이용자 중심의 서비스 품질 강화	· 적극개입사례 비율 확대(‘22년: 22.6% → ’23년: 30%)

## □ 추진목적

- 종합재가센터와 지역별 돌봄SOS센터를 연계하여 긴급돌봄서비스의 안정적 제공을 통해 돌봄서비스의 공공성 확보

## □ 사업개요

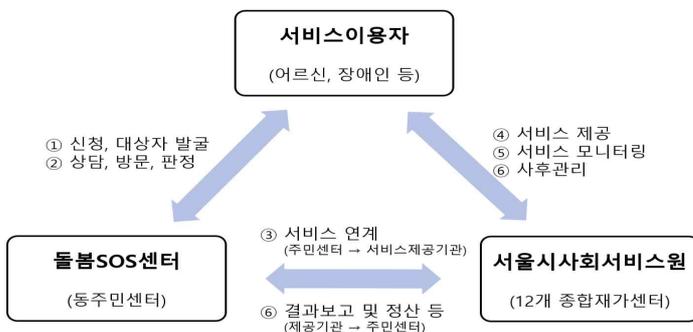
- 사업근거: 서울특별시 주민생활안정 지원에 관한 조례 및 시행규칙
- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 수행기관: 종합재가센터 12개소
- 사업대상: 긴급하고 일시적인 돌봄이 필요한 서울시민
- 사업내용
  - 중장년(만 50~64세), 어르신(만 65세 이상), 장애인(만 6세 이상)

※ 돌봄SOS센터 서비스 적격 판단기준

- 서비스 신청 현재 이용자 혼자 거동하기 어렵거나 독립적인 일상생활 수행이 어려운 경우
- 서비스 신청 현재 이용자를 수발할 수 있는 가족 등이 부재하거나 수발할 수 없는 경우
- 서비스 신청 현재 공적 돌봄서비스를 이용하지 않거나 서비스 이용 중 불가피한 공백이 발생한 경우

## ○ 사업내용

- 연계절차



• 돌봄SOS센터(동주민센터)  
대상자 의뢰  
⇒ 서울시사회서비스원  
서비스 제공

- 돌봄SOS 서비스 중 ‘일시재가’ 및 ‘동행지원’ 수행

구 분	서비스 제공 내용
일시재가	• 서비스 제공인력이 이용자 가정 등을 방문하여 이용자에게 직접적인 수발 서비스를 제공
동행지원	• 이용자의 필수적인 외출 활동에 서비스 제공인력이 동행하여 이동 지원 및 업무 보조 등의 서비스를 제공

## 서울시사회서비스원 차별화된 돌봄SOS 서비스

### - 돌봄SOS 서비스 질적 강화 (사후관리 및 사례관리 등) 운영

구분		발굴 및 의뢰	서비스제공	종결	사후관리	
구청· 동주민센터		돌봄계획 수립, 서비스 제공기관 의뢰	모니터링, 현황파악	실적 확인, 수기정산		
모두 돌봄 센터	기본		계약체결, 서비스제공	서비스 종료		
	특화		필수 방문모니터링, 사례관리		사후관리	유관기관 연계의뢰

구분	내용	서비스 제공 내용
필수 방문 모니터링	서비스 이용자 방문 모니터링	· 서비스 제공 기간 중 1회 방문 모니터링 진행 - 대상자 행동 및 서비스 욕구 변화, 생활 환경 등 확인
사례관리	대상자 사례관리	· 모니터링 결과, 지속적인 관리가 필요한 경우 사례관리 대상자 선정
사후관리	돌봄SOS 서비스 종료 대상자 사후관리	· 전화 및 방문 사후관리 - 돌봄SOS 서비스 종료 대상자 전수 사후관리 진행

## □ 추진실적

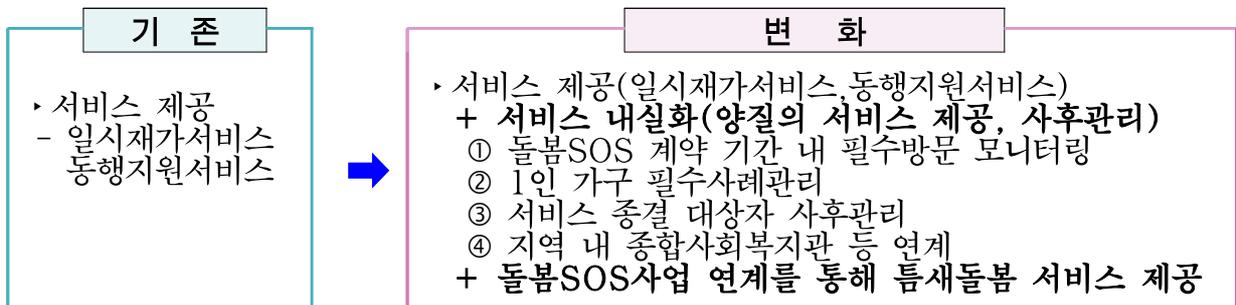
### ○ 돌봄SOS 서비스 중 ‘일시재가’ 및 ‘동행지원’ 서비스 수행

- 종합재가센터 12개소가 25개 전 자치구 돌봄SOS 협약 체결
- 일시재가 및 동행지원 서비스 총 서비스 제공 2,431명, 20,180건 제공  
(’23.9.30. 기준, 단위:명(건))

구분	연계 현황(명)					서비스 제공 건수
	계	현 인원		종결인원		
		어르신	장애인	어르신	장애인	
돌봄SOS (질적강화, sos+포함)	2,431	609	0	1,819	3	20,180

### ○ 돌봄SOS 서비스 질적 강화 (사후관리 및 사례관리 등) 운영

- 돌봄SOS 서비스 확대 운영을 통해 위기사례로 발전할 것을 예방
- : 필수방문 모니터링, 종결 후 사후관리 제공, 사례관리 추진 등



(’23.9.30. 기준, 단위:명(건), 시간, 천원)

구분	건(연인원)	명(실인원)	서비스시간
돌봄SOS 서비스 질적 강화	1,876	2,252	1,441

## □ 추진목적

- 치매대상자에 대한 돌봄공백을 감소시키고 이용자 및 보호자의 욕구를 반영하여 안정적이고 연속적인 돌봄서비스를 제공하고자 함

## □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 종합재기센터·데이케어센터 14개소 종사자 및 이용자(치매대상자)
- 사업내용

사업내용	세부내용	세부내용	수행주체
치매관리 지원체계 운영	장기요양 사업수행 인력 치매전문교육 이수	· 장기요양사업 수행인력 치매 전문교육 이수로 돌봄 종사자 역량 강화	소속 기관
	인지등급 이용자 적극지원	· 인지등급 이용자 지원계획 수립 및 맞춤형 서비스 제공(작업치료사 연계)	
	지역사회 치매안심센터 연계	· 인지등급 이용자 치매안심센터 연계 및 지원 - 장기요양 등급 신청, 지문등록, 자원연계, 프로그램 참여 등	작업 치료사
	작업치료사 권역별 맞춤형 사례관리 지원	· 대상자 선정, 방문 및 기능 검사 · 이용자·직원 상담 · 맞춤형 인지 활동 프로그램/활동자료 지원	
인지능력향상을 위한 인지학습지 '인지상정' 활용교육	전문서비스직 역량강화 교육	· 인지학습지 '인지상정' 활용교육 · 교구활용 인지활동 교육 · 이론 및 사례 기반 교육 · 직원 맞춤형 교육 자료 개발 등	작업 치료사

※외부기관 교육은 민간지원 실적에 포함

## □ 추진실적

### ○ 장기요양 사업수행 인력 치매전문교육 이수

- 치매교육 이수현황: 관리자 34명, 요양보호사 188명
- 치매교육 요양보호사 이수 비율 전체대비 97.4% (‘23.9.30. 기준)

교육 구분	해당자	이수 관련 내역
전문서비스직 치매교육과정	요양보호사(전일, 반일)	전문서비스직 이수자 188명 / 전체인원 193명
프로그램 관리자과정	시설장, 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 작업치료사, 사무원	관리직 이수자 34명 / 전체인원 49명
관리자 치매교육과정		관리직 이수자 34명 / 전체인원 49명

### ○ 치매이용자 돌봄 서비스 제공: 총 187명(6.8%) 진행 중

- 치매이용자 총 187명 돌봄서비스 제공, 돌봄 이용자 2,745명 대비 6.8%

### ○ 작업치료사 사례관리 지원: 178회

- 치매대상자 상담 및 맞춤형 프로그램 지원, 사례회의
- 사업별 사례관리지원 중 노인·치매대상자 사례관리 지원 104회 제공

권역		작업치료사 사례관리 지원					
		노인 치매관련 실적소계	강서 노인·치매대상자 사례관리지원	노원 노인·치매대상자 사례관리지원	발달장애 사례관리지원	성동 노인·치매대상자 사례관리지원	활동지원 사례관리지원
구분	총계						
1월	28	12	8	4	16	0	0
2월	19	9	3	3	10	3	0
3월	11	10	2	1	1	7	0
4월	15	7	1	3	8	3	0
5월	4	4	1	1	0	2	0
6월	24	7	1	4	17	2	0
7월	24	11	2	4	13	5	0
8월	22	13	6	4	9	3	0
9월	31	31	27	2	0	2	0
계	178	104	51	26	74	27	0

### ○ 역량강화(인지상정 등 활용) 내·외부 교육: 80건

- 인지상정 활용교육 및 교구활용 인지활동교육 내·외부 기관 지원
- 인지상정 활용교육을 통한 학습지 활용성 증대 및 전문성 강화 도모

## □ 추진목적

- 이용자 중심의 적극개입(민간곤란)사례 지원확대를 통하여 사회 서비스의 공공성 확보 및 품질강화를 도모하고자 함

## □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 수행기관: 종합재가센터 12개소
- 사업대상 및 내용

### < 적극개입(민간곤란)사례 유형 >

- 도전적 행동, 고강도, 일부 최중증(기저귀 케어, 와상 심각) 치매, 정신질환 등이 있는 경우 이용자 맞춤형 서비스 제공
- 2명 이상의 다인 서비스가 필요한 경우 다인서비스 제공
- 주거환경열악(서비스 제공이 힘든 좁은 집, 위생상태 심각 등)
- 단회기, 단시간 이용자 서비스 제공
- 단일 서비스로는 이용자의 욕구 충족이 어려운 경우, 통합 서비스 제공
- 대상자 주거환경 개선 서비스 제공

## ○ 종합재가센터 역할 재정립을 통한 사회서비스의 공공성 확보

- (가칭) 00구 종합재가센터 명칭변경 및 긴급돌봄제도 외 사각지대 돌봄 강화
- 중장기 목표('24년까지) 최대 40% 적극개입사례 제공 추진
- '23년 적극개입사례(민간곤란) 비율 최대 30%까지 지원

## ○ 사업추진체계



## □ 추진실적

○ 적극개입(민간곤란)사례 총 589명(전체 2,808명중 21.0%) 제공

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년 1~9월
사례수	27명	122명	176명	402명	589명
전체대비	9.4%	12.7%	11.2%	22.6%	21.0%

(’23.9.30.기준)

서비스명 센터명		이용자 수명						서비스 횟수(회)	서비스 시간(h)
		합계	방문 요양 /목욕	방문 간호	장애인 활동 지원	돌봄 SOS			
						노인 등	장애인		
종합재가센터 사업실적(B)		2,808	298	19	60	2,428	3	24,626	79,168
적극 개입 사례	비율 (A/B)	21.0	46.6	21.1	36.7	17.5	-		
	이용자수 계(A)	589	139	4	22	424	-		
성동		31	16	4	-	11		1,697	4,921
은평		20	19	-	-	1		1,068	5,526
강서		52	8	-	-	44		1,457	3,883
노원		45	17	-	1	27		2,588	8,456
마포		33	10	-	-	23		1,538	4,543
영등포		32	9	-	-	23		1,861	5,444
송파		74	8	-	-	66		1,298	3,969
양천		135	15	-	-	120		2,431	6,106
도봉		63	7	-	-	56		1,945	8,212
중랑		50	6	-	-	44		1,387	4,378
강동		12	7	-	-	5		1,584	4,261
서대문		21	17	-	-	4		2,106	5,977
장애인활동지원		21	-	-	21	-	-	3,666	13,493

※ 비율 산출식: 적극개입사례 실적 / 사업실적 총계 × 100

※ 발달장애 청소년 방과후 이용자 제외

사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670

공공돌봄팀장: 김윤선 ☎070-7771-1121

담당: 김빛나 ☎8621

## □ 추진목적

- 고령 또는 노인성 질병 등으로 일상생활을 독립적으로 수행하기 어려운 어르신을 일정한 시간 동안 보호·돌봄을 제공함으로써 심신 기능의 유지 및 향상을 지원함

## □ 사업개요

- 사업근거: 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례
- 사업대상: 장기요양 재가급여 대상
- 수행기관: 마포구립 초록숲데이케어센터, 강서구립튼튼데이케어센터
- 사업내용: 데이케어센터에서 이용자를 일정한 시간 동안 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 돌봄 제공
- 서비스 내용

구분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강청결 도움, 머리감기 도움, 목단장, 옷갈아 입기 도움, 몸씻기도움, 식사도움, 이동도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기
건강 및 간호관리	관찰 및 측정 건강관리, 간호관리, 응급서비스
인지관리 및 의사소통	인지관리지원, 의사소통 도움 등 말벗, 격려
기능회복훈련	신체인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 물리치료, 인지활동형 프로그램, 인지기능향상훈련, 일상생활동작훈련, 작업치료

## □ 추진실적

### ○ 데이케어센터 운영현황

(23.9.30.기준)

시 설 명	개소 일시	소재지	이용자현황(명)		주요실적(누적, 명)		
			정원	현인원	운영 일수	출석	이용 상담
합계			56	54	368	7,680	270
마포구립 초록숲 데이케어센터	'20.9.9.	마포구 마포대로 11길44-81 (이현건강문화센터), 지하1층	31	30	183	4,953	202
강서구립튼튼 데이케어센터	'20.11.2	강서구 공항대로2가길 5 (공항동), 통합복지센터2~3층	25	24	185	2,727	68

## □ 향후일정

- 데이케어센터 수탁운영 해지 지자체 협의·통보 : '23. 9월
- 데이케어센터 운영 종료일까지 6개월 의무운영 기간 : '23. 10월 ~'24. 3월

사업운영본부장 : 구자현 ☎2038-8670 혁신사업팀장 : 김현정 ☎2038-8541 담당 : 정지숙 ☎8718

## □ 추진목적

- 공공기관의 국공립어린이집 위탁운영을 통하여 보육의 공공성 강화 및 선도적 공보육 운영모델을 구축하고자 함

## □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 국공립어린이집 7개소(이용 영유아 및 부모, 보육교직원)
- 사업방향
  - (공공보육) 보육사업취약보육 운영 내실화를 통한 서울 특화 공보육 운영모델 구축
  - (품질제고) 재단-어린이집 품질관리를 통한 공공성 강화 및 질 개선
  - (업무개선) 서울형 보육 시범사업 참여·운영을 통한 업무환경 개선
  - (소통협력) 보육분야 유관기관 MOU체결 및 이해관계자 협력·소통

## □ 추진실적

- 국공립어린이집 운영현황 총괄

(’23.9.30 기준 / 단위: 명)

어린이집명	개원일	보육원아		보육교직원			취약보육(실 운영)
		정원	현원	정원내		정원외*	
				정원	현원		
합계		519	409	104	75	28	
노원든든	'20.3.1.	45	35	12	9	3	야간연장보육·장애아보육
서대문든든	'20.5.1.	71	64	15	13	5	야간연장보육·시간제보육 거점형야간보육
새우개하나	'20.7.1.	68	34	12	8	2	야간연장보육·장애아보육 거점형야간보육
응암행복	'20.7.1.	98	86	21	15	6	장애아보육·야간연장보육
영등포든든	'20.9.1.	65	52	13	10	7	야간연장보육·다문화보육 장애아보육·거점형야간보육
강동든든	'20.9.21.	95	81	19	16	5	장애아보육·야간연장보육
송파든든	'21.3.1.	77	57	12	4	0	장애아보육·야간연장보육

\*담임/장애통합교사(11), 서울시시범사업교사(5), 보육도우미(4), 연장/보조교사(3), 육아/난임휴직대체직(2), 원장(1), 비담임(1), 시간제조리원(1)

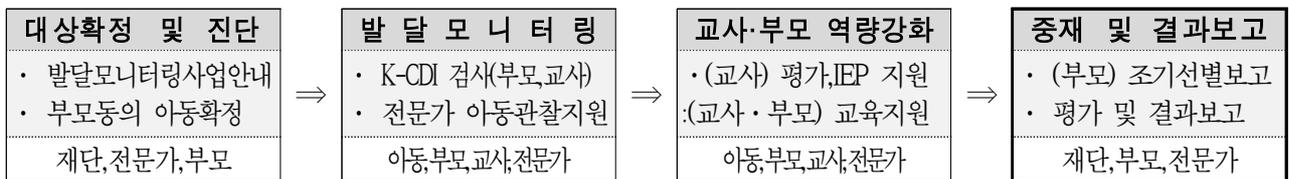
## □ 추진목적

- 서울시정 “약자와의 동행” 기반, 소속 어린이집 영유아의 건강·발달상 문제를 조기 발견하고 치료 및 교육을 지원하고자 함

## □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 소속 국공립어린이집 7개소
- 사업내용

- (발달모니터링) 발달지연 및 위험군 아동 대상 발달상 문제 조기 진단·중재·교육지원



- (안과검진) 안과적 질환 조기발견으로 조기치료 및 영유아 눈건강 관리

## □ 추진실적

- 「발달모니터링」을 통한 발달지연 및 위험군 아동 지원: 9월 사업추진 중
  - 취약보육 영유아 중점지원, 장애통합반 교사·부모대상 역량강화 및 교육실시
- 「영유아 안과검진」운동을 통한 건강점검 시스템 가동: 8회 / 389명
  - 매월 1회 순환 시력, 색각이상, 안질환 등 검진으로 13건의 안과이상 조기발견

【 연도별 영유아 발달통합지원 운영 현황 】

( '23. 9. 30. 기준 )

구분	실적(회/명)		연도별 누계
	2022	2023	
• 영유아 발달모니터링	120회/15명	9월 사업 종료	120회/15명
• 영유아 안과검진(후속조치)	9회/457명(24)	8회/389명(13)	17회/846명(37)
연도별 합계	129회/472명	8회/389명	137회/861명

## □ 향후일정

- 영유아 발달 모니터링 사업추진 : ~'23.10월
- 영유아 발달 통합지원 실행 및 결과보고 : ~'23.12월

### □ 추진목적

- 서울시의 선도적 보육 시범사업 참여를 통하여 보육서비스 품질을 제고하고 보육교직원 근무환경을 개선하고자 함

### □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 소속 국공립어린이집 7개소
- 참여사업: 4개사업 - 서울형 모아어린이집, 교사대아동비율개선, 서울형 전임교사, 생태친화 어린이집
- 서울형 보육 시범사업 참여 양적 확대: '21년 대비 85% ↑ 상승

【연도별 서울형 보육 시범사업 참여 현황(누계)】

2021년(3개사업/7건)			2022~2023년(4개사업/13건)	
•교사대 아동비율 개선사업	5개소	➔	•교사 대 아동비율 개선사업	5개소
•서울형 공유어린이집	1개소		•서울형 모아어린이집	4개소
•다함께 어린이집	1개소		•서울형 전임(비담임)교사 지원사업	3개소
			•생태 친화 어린이집	1개소

- 新보육모델 「서울형 모아어린이집」 우수보육기관·인큐베이팅 기관선정
  - 서울시 우수 국공립어린이집 ‘서울형 모아어린이집’ 선정(새우개하나)
  - 모아어린이집 ‘인큐베이팅’ 자발적 참여·시범운영 실시(서대문든든, 강동든든)

### □ 향후일정

- 서울형 보육 시범사업 운영 내실화 : ~'23.12월

### □ 추진목적

- 서울문화재단과의 협력사업 추진을 통한 소속 어린이집 영유아의 보편적 문화예술 향유와 놀 권리를 보장하고자 함

### □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 8월~12월
- 사업대상: 소속 국공립어린이집 7개소
- 협력기관: 서울문화재단(서울소재 문화시설 및 예술단체)
- 운영내용: 문화시설을 거점으로 콘텐츠를 활용한 유아 문화예술교육 진행

### □ 추진실적

- 보편적 문화예술 향유를 위한 문화예술교육 사업추진: 9월 사업추진 중
  - 서울시사회서비스원-서울문화재단 업무협약 체결('22. 6. 14.)
- 유아 문화예술교육 실시를 통한 양질의 예술교육 세부 계획 수립 협력
  - 맞춤형 문화예술교육 실시로 균형발달 도모 및 문화시민 성장 토대 마련

#### 【 2023년 유아 문화예술교육 협력사업 추진계획(안) 】

프로그램명	예술단체명	교육 대상	참여 어린이집	진행회차	회당인원
놀이공작소	성북문화	만 2세	노원든든	2	15
공간을 활용한 연극	예술교육(온예술)	만 3세	새우개하나	2	17
놀이로 여는	사다리연극	만 5세	응암행복	4	18
예술세상	놀이연구소	만 5세	강동든든	4	18
피노키오랑 연극으로 놀자	스쿨씨어터 협동조합	만 3~5세	서대문든든	4	29
		만 3~5세	영등포든든	4	24
		만 3~5세	송파든든	4	27
총 계				24	148

### □ 향후일정

- 유아 문화예술교육 실행 : ~'23.11월
- 유아 문화예술교육 결과보고 : ~'23.12월

기획조정실장: 박경원 ☎6925-3697 인사팀장: 최준배 ☎070-4284-9770 담당: 정미정 ☎2038-8707

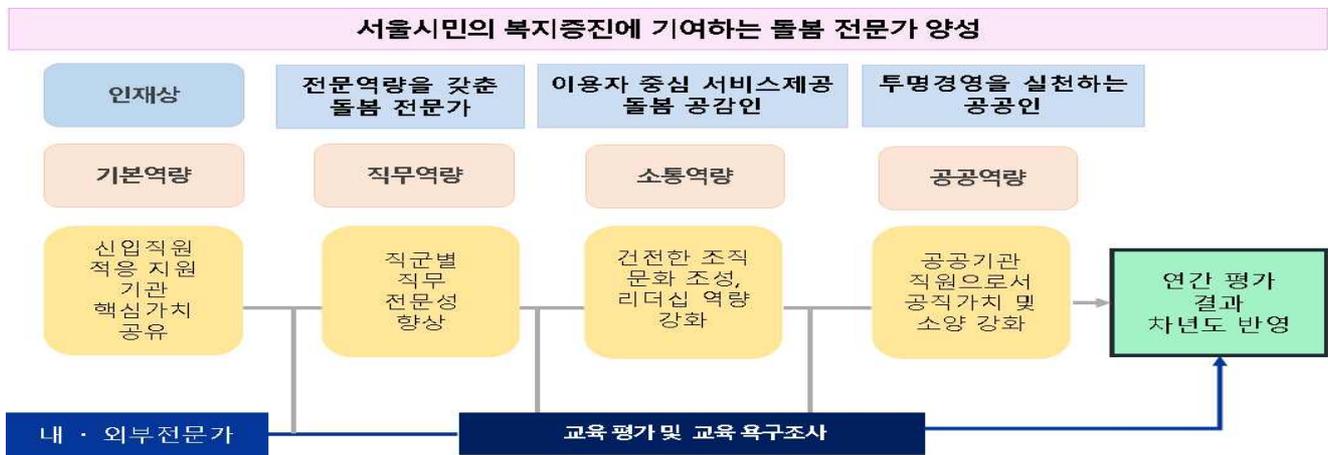
### □ 추진목적

- 사회서비스를 책임지는 돌봄 전문가로서 직무역량과 공직가치관을 갖춘 인재 양성을 추진함

### □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 본부 및 소속기관 직원
- 사업내용: 시민의 복지증진에 기여하는 돌봄 전문가 양성

### □ 교육체계도



### □ 추진실적

(’23.1월 ~ 9월 말 기준)

교육훈련과정	횟수(건)	인원(명)	교육훈련과정	횟수(건)	인원(명)
기본역량	-	-	소통역량	3	5
직무역량	38	60	공공역량	4	90
		전체		45	155

### □ 향후일정

- 현장 밀착형 직무역량 강화 교육 운영 지속 : ~’23.12월
- 소통하는 조직문화 활성화 교육 운영 : ~’23.12월
- 투명 경영 및 공직가치관 정립을 위한 교육 확대 : ~’23.12월

기획조정실장: 박경원 ☎6925-3697 노사협력팀장: 한다한 ☎2038-8569 담당: 김선경 ☎6949-6312

### □ 추진목적

- 안전보건 경영체계 구축 및 활동 진행을 통해 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전 및 보건을 유지·증진

### □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 재직 중인 종사자, 재단이 관리하는 시설
- 사업내용: 안전보건 경영체계 구축 및 전사적 안전보건 활동 진행
  - 관계법령 및 지침에 따른 안전보건에 관한 계획 수립 및 이행

### □ 추진실적

(’23.9.30.기준)

구분	주요 실적	
감정노동 보호 관리	직원 마음돌봄 프로그램 운영	2회, 48명
	보급 녹음장비 활용 모니터링 지속	14개소
안전보건교육	안전보건 법정 교육 진행	소방안전교육 1회(상반기)
	안전보건경영방침 및 안전보건에 관한 목표 수립	1회
위험성평가	위험성 평가 및 안전보건컨설팅 실시	- 상반기: 5개소 완료 (본부, 노원든든, 초록숲, 영등포·중랑종합재가센터) - 하반기(예정): 5개소 (본부, 서대문, 양천도봉, 송파센터) * 통합센터 기준 추진 검토
안전보건관리조직	산업안전보건위원회 개최·운영 (산안위 위원 구성 등)	2회 (23.3, 6월)

### □ 향후일정

- 안전보건관리조직 구성 및 운영 : ~’23.12월
- 위험성평가 및 근골격계유해요인조사 : ~’23.12월
- 근로자 감정노동 보호 관리 : ~’23.12월
- 근로자 안전보건교육 : ~’23.12월

### □ 추진목적

- 사회서비스원의 다양한 서비스에 대한 통합적 서비스 품질 관리 체계의 내실화를 통해 서비스 품질 향상 및 이용자 만족도 제고

### □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 추진체계



### □ 추진실적

- 2022년 돌봄실천 사례집 제작: 총 1,000부
- 2022년 돌봄서비스 만족도 조사 시행: 총 898명 (조사기간: 22.5.27.~22.11.21.)
  - 이용자, 보호자 만족도 92.3점(전년대비 2.8점 상승)
- 소속기관 2022년 만족도 이행결과 보고 및 조치계획 수립
  - 소속기관 21개소: 2022년 이행 결과 및 2023년 조치계획 수립, 진행
- 소속기관(종합재가센터, 데이케어센터) 모니터링: 월 1회
- 2023년 돌봄서비스 만족도 조사설계 및 조사(서울시 주관) 대응
- 2023년 사회서비스 인지도 조사(서울시민 208명 대상): '23.8.16.~8.23.
  - 조사문항: 공공돌봄서비스 확대 필요성, 선호도, 인지도 등(재단 주관)

### □ 향후일정

- 2023년 돌봄서비스 만족도 조사(서울시 주관) : ~'23.12월
- 돌봄서비스 실천사례집('22)배부 및 홍보(홈페이지) : ~'23.12월
- 2023년 서비스 품질관리 운영 : ~'23.12월

### □ 추진목적

- 민간 사회서비스 제공기관을 대상으로 교육, 사회서비스 공급주체 다변화사업 운영 등을 지원하여 민관 상생·협력 체계 구축

### □ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 민간 사회서비스 제공기관
- 사업내용
  - 교육지원 : 개발 프로그램과 내부직원 활용 민간기관 종사자 대상 교육 지원
  - 자원개방 : 서울시사회서비스원의 공공자원을 민간기관에 개방
  - 보건복지부 주관 사회서비스 공급주체 다변화사업 운영 : 민간협력 지원사업

### □ 추진실적

- 컨설팅, 교육지원, 공공자원 개방으로 공공성 확립 ('23.9.30.기준/ 단위: 건,명)

주요 지원내용	2020년	2021년	2022년	2023년
컨설팅	-	2	7	10
교육지원	1(8)	37(502)	52(737)	75(1,472)
공공자원 개방*	12(383)	4(84)**	-**	25(471)

\* (공공자원 개방) 서울시사회서비스원 자원 대관에 한함

\*\* (공공자원 개방) '21년, '22년 코로나19 발생으로 공공자원 미개방

- 사회서비스 공급주체 다변화사업으로 지원서비스 확대 및 협력구축
  - 성장지원: 맞춤형 컨설팅(2건), 역량강화교육(5건)
  - 컨소시엄 관리: 컨소시엄단 구성(7곳), 업무협약(1건), 자문회의(1건)

#### 사회서비스 공급주체 다변화사업 개요

- 주관: 보건복지부(중앙사회서비스원)
- 대상: 마포구 1인 청·장년가구 100가구
- 내용: 대상별 일상·건강·안전서비스를 컨소시엄단(7곳)에서 맞춤형 통합서비스 제공

○ 품질관리 맞춤형 컨설팅사업으로 민간기관의 서비스 질 제고

**품질관리 맞춤형 컨설팅사업 개요**

- 주관: 보건복지부(중앙사회서비스원)
- 일정: '23. 9. 15. ~ 12. 31.
- 대상: 2022년 품질평가 미흡등급(D, F) 제공기관(36곳)\*  
\*가사·간병 방문지원사업, 산모신생아 건강관리지원사업
- 내용: 컨설팅 참여 안내, 기관에 컨설팅위원 매칭, 사전·사후 만족도 조사, 현장모니터링 등을 통한 컨설팅 운영 지원

□ **향후일정**

- 전문가 경영컨설팅 및 상담 지원 추진 : ~'23.12월
- 강사 파견 교육 및 공공자원 대관 제공 : ~'23.12월
- 사회서비스 공급주체 다변화사업 지속운영 : ~'23.12월
- 품질관리 맞춤형 컨설팅사업 지속 운영 : ~'23.12월